Gemeente Bergen op Zoom

GEMEENTEBLAD

Officiële uitgave van gemeente Bergen op Zoom.

Nr. 127559
24 december
2015

Gemeente Bergen op Zoom - Klachtenregeling Jeugd

Het college van de gemeente Bergen op Zoom:
Overwegende dat het wenselijk is:
- ten behoeve van een behoorlijke behandeling van klachten in het kader van de toegang tot en de jeugdhulpverlening, met in achtneming van paragraaf 4.2a van de Jeugdwet en hoofdstuk 9 van de Algemene Wet bestuursrecht (Awb), nadere regels vast te stellen;
- een klachtencommissie in te stellen die belast is met de behandeling van bovengenoemde klachten. Voor klachten over toegang heeft de klachtencommissie een adviserende rol in eerste instantie richting het bestuursorgaan op grond van het bepaalde in hoofdstuk 9 Awb. Voor klachten over de jeugdhulpverlening is de commissie op grond van het bepaalde in paragraaf 4.2a Jeugdwet bevoegd te beslissen in eerste en enige instantie (oordeel).
- bescherming te bieden aan personen die zich ten aanzien van de gemeente Bergen op Zoom in een afhankelijke positie bevinden;
- conflicten te beperken en de relatie van de klager met de gemeente Bergen op Zoom te herstellen;
- tekortkomingen in de dienstverlening van de organisatie te signaleren en het verkrijgen van meer inzicht in de behoeften van burgers;

Gelet op paragraaf 4.2a van de Jeugdwet en hoofdstuk 9 van de Awb;
Besluiten
1. vast te stellen de volgende "Klachtenregeling Jeugd";
2. ter uitvoering van de Klachtenregeling Jeugd het behandelen van en het adviseren over de klachten over toegang tot jeugdhulp op te dragen aan de Klachtencommissie Jeugd (9:14 Awb);
3. ter uitvoering van de Klachtenregeling Jeugd het behandelen van en het beslissen over klachten over jeugdhulpverlening op te dragen aan de Klachtencommissie Jeugd (4.2a Jeugdwet)

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Begripsbepalingen

De regeling verstaat onder:
a. Awb: de Algemene wet bestuursrecht;
b. Klacht: een mondelinge of schriftelijke uiting van ongenoegen van een klager over de wijze waarop een bestuursorgaan, een lid daarvan of een medewerker zich in een bepaalde aangelegenheid heeft gedragen jegens een jeugdige, ouder, ouder zonder gezag, voogd, degene die anders dan als ouder samen met de ouder het gezag over de jeugdige uitoefent of een pleegouder in het kader van toegang tot en de verlening van jeugdhulp heeft gedragen. Nadrukkelijk wordt hieronder niet verstaan een bezwaar of beroep tegen een inhoudelijk besluit;
c. Toegang: herkenbare laagdrempelige en toegankelijke toegang tot jeugdhulp
d. Jeugdhulpverlening: jeugdhulp als bedoeld in artikel 1.1 Jeugdwet
e. Klager: natuurlijke persoon of rechtspersoon die een klacht heeft ingediend;
f. Beklaagde: het bestuursorgaan of de medewerker om wiens gedraging het gaat.
g. Verantwoordelijk leidinggevende: degene onder wiens verantwoordelijkheid de beklaagde valt.
h. Bestuursorgaan: de bestuursorganen als bedoeld in artikel 1:1 van de Awb.
i. Medewerker: een ieder die onder verantwoordelijkheid van de gemeente Bergen op Zoom werkzaam is.
j. Secretaris Klachtencommissie Jeugd: de aangewezen medewerker als bedoeld in artikel 3.
k. Klachtencommissie: een commissie als bedoeld 4.2.1 lid 2 onder a Jeugdwet en 9:14 Awb
l. Ombudsman: de Nationale Ombudsman of een ombudscommissie krachtens de Gemeentewet

DE KLACHTENCOMMISSIE

Artikel 2 Samenstelling

a. Het college benoemt de klachtencommissie die bestaat uit ten minste drie leden waaronder een voorzitter die niet werkzaam is voor of bij de gemeente Bergen op Zoom.
b. In de klachtencommissie zijn ten minste de volgende disciplines aanwezig: een jeugdarts, een jurist een gedragsdeskundige;
c. De leden van de klachtencommissie worden benoemd voor een periode van vier jaar. Ze zijn een maal herbenoembaar.
d. De leden van de klachtencommissie worden benoemd, geschorst en ontslagen door het college van de gemeente Bergen op Zoom. De leden kunnen slechts van hun functie ontheven worden

wegens verwaarlozing van hun taak of wegens andere redenen op grond waarvan handhaving als lid redelijkerwijs niet kan worden verlangd. Het lid maakt per direct geen deel meer uit van de commissie.

e. De leden van de klachtencommissie kunnen op enig moment tijdens hun benoemingsperiode zelf terugtreden. Zij stellen het college van de gemeente Bergen op Zoom schriftelijk op de hoogte. Het vertrekkend lid blijft aan totdat in zijn of haar opvolging is voorzien, tenzij sprake is van ernstige onvoorzienbare omstandigheden.

Artikel 3 SecretarisKlachtencommissie

1. Het college wijst een medewerker als secretaris klachtencommissie Jeugd aan en diens plaatsvervanger.
2. De secretaris klachtencommissie:
   a. is het eerste aanspreekpunt binnen de gemeente Bergen op Zoom voor de klager;
   b. draagt zorg voor het uitzetten van de klachten en bemiddeling hiervan in de organisatie;
   c. draagt zorg voor het geven van informatie over en het adviseren over de toepassing van de klachtregeling en -procedure;
   d. draagt zorg voor het bewaken van de procedure en formuleert daartoe zo nodig voorstellen;
   e. draagt zorg voor het desgevraagd te woord staan en informatie verstrekken aan een klager;
   f. draagt zorg voor het bevestigen van de ontvangst, het registreren van alle ontvangen klachten en het rapporteren over de wijze van afdoening daarvan;
   g. draagt zorg voor het registreren en coördineren van de schriftelijke klachten die bij de Ombudsman zijn ingediend en het verzorgen van de correspondentie daaromtrent.

DE PROCEDURE

Artikel 4 Indienen klacht

De klacht wordt ingediend bij het bestuursorgaan en terstond doorgeleid naar de voorzitter van de klachtencommissie.

Artikel 5 Bemiddeling

1. Voordat tot klachtenbehandeling wordt overgegaan wordt onderzocht of de klacht voor bemiddeling in aanmerking komt. Het doel van de bemiddeling is om te komen tot het oplossen van het verschil van mening dat aan de klacht ten grondslag ligt.
2. De bemiddeling over de klacht vindt plaats met de tussenkomst van de verantwoordelijk leidinggevende van de beklaagde.
3. Na afronding van de bemiddeling informeert de verantwoordelijk leidinggevende de voorzitter van de klachtencommissie over de resultaten van de bemiddeling.
4. De voorzitter sluit de klachtenbehandeling af, indien de klager geen voortzetting van de klacht wenst.

Artikel 6 Klachtenbehandeling

1. Indien de klacht niet voor bemiddeling in aanmerking komt of bemiddeling niet heeft geleid tot intrekking van de klacht, heeft de beklaagde de gelegenheid een schriftelijke toelichting te geven op de gedraging waarover is geklaagd.
2. De klachtencommissie spreekt in principe geen oordeel uit zonder klager en beklaagde te hebben gehoord, in beginsel in elkaars aanwezigheid. Klager en beklaagde kunnen zich bij de klachtenbehandeling laten bijstaan.
3. De klachtencommissie houdt een besloten hoorzitting in de gemeente Bergen op Zoom.
4. De klachtencommissie kan voor de beoordeling van de klacht nadere informatie inwinnen en getuigen en deskundigen horen.
5. De klachtencommissie stelt de klager, de verantwoordelijk leidinggevende en degene over wie wordt geklaagd, binnen acht weken nadat de klager zich tot de klachtencommissie heeft gewend schriftelijk en met redenen omkleed in kennis van haar oordeel en/of advies over de gegrondheid van de klacht. Deze termijn wordt opgeschort gedurende de in artikel 5 genoemde bemiddeling.
6. Indien het voor de klachtencommissie niet mogelijk is haar oordeel en/of advies over de klacht uit te brengen binnen de in het vorige lid genoemde termijn, doet zij daarvan binnen die termijn schriftelijk met redenen omkleed mededeling aan de klager, de verantwoordelijk leidinggevende en degene over wie wordt geklaagd onder vermelding van de termijn waarbinnen zij een oordeel zal uitbrengen.
7. De klachtencommissie stelt een reglement op voor haar werkzaamheden. Het reglement wordt ter kennisname van het college gebracht.

Artikel 7Klachtenafhandeling

1. Binnen vier weken na de ontvangst van het advies van de klachtencommissie over de gegrondheid van de klacht over de toegang van jeugdhulp stelt het college de klager, beklaagde en diens leidinggevende schriftelijk en gemotiveerd in kennis van zijn besluit.
2. Binnen vier weken na de ontvangst van het oordeel van de klachtencommissie over de klacht over de jeugdhulpverlening deelt het college mede of het naar aanleiding van dat oordeel maatregelen zal nemen en zo ja welke. De beslissing wordt kenbaar gemaakt aan de klachtencommissie, de klager, de beklaagde en diens leidinggevende.

Artikel 8 Ombudsman

Tegen een beslissing van het college op een klacht tot de toegang tot jeugdhulp, welke klacht valt onder hoofdstuk 9 van de Awb, kan de klager zich wenden tot de Ombudsman.

OVERIGE BEPALINGEN

Artikel 9 Het niet (verder) be-/afhandelen van een klacht

De klachtencommissie c.q. het college is bevoegd een klacht niet (verder) te behandelen c.q. af te handelen indien blijkt dat vanwege de gedraging, waarop de klacht betrekking heeft strafvervolging is/wordt ingesteld.

Artikel 10 Het niet in behandeling nemen van een klacht in het kader van de toegang jeugdhulp

1. Gelet op het bepaalde in artikel 9:8 van de Algemene wet bestuursrecht worden klachten welke betrekking hebben op de volgende gedragingen niet in behandeling genomen. Het betreft hier gedragingen:
   a. waarover reeds eerder een klacht is ingediend die met inachtneming van de artikelen 9:4 en volgende van de Algemene wet bestuursrecht is behandeld;
   b. die langer dan een jaar voor indiening van de klacht hebben plaatsgevonden;
   c. waartegen door klager bezwaar gemaakt had kunnen worden;
   d. waartegen door klager beroep kan of kon worden ingesteld;
   e. die door het instellen van een procedure aan het oordeel van een andere rechterlijke instantie dan een administratieve rechter onderworpen is, dan wel onderworpen is geweest of,
   f. zolang ter zake daarvan een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is, dan wel indien de gedraging deel uitmaakt van de opsporing of vervolging van een strafbaar feit en terzake van dat feit een opsporingsonderzoek op bevel van de officier van justitie of een vervolging gaande is.
2. Van het niet (verder) in behandeling nemen van de klacht wordt de klager zo spoedig mogelijk, doch uiterlijk binnen vier weken na ontvangst van het klaagschrift, schriftelijk in kennis gesteld. Artikel 9:12, tweede lid van de wet is van overeenkomstige toepassing.

Artikel 11 Jaarverslag

1. De klachtencommissie stelt een geanonimiseerd jaarverslag op ten aanzien van het aantal behandelde klachten, de aard daarvan en het resultaat van de behandeling.
2. Het in het eerste lid genoemde jaarverslag wordt ter kennisname aan het college gestuurd.

Artikel 12 Geheimhouding

De leden van de klachtencommissie, de secretaris en eventuele getuigen en deskundigen zijn tot geheimhouding verplicht, omtrent hetgeen aan hen tijdens de uitoefening van hun taak ter kennis komt en waarvan het vertrouwelijke karakter geacht kan worden aan hen bekend te zijn.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Overgangsbepaling

1. Voor klachten, die in het kader tot de toegang en de jeugdhulpverlening vóór 1 maart 2016 zijn ingediend, gelden de interne klachtenregels van de gemeente Bergen op Zoom
2. Voor klachten, die in het kader van de toegang en de jeugdhulpverlening na 1 maart 2016 zijn ingediend en nog niet in behandeling zijn genomen, gelden de bepalingen uit deze Klachtenregeling Jeugd.

Artikel 14 Nadere uitvoeringsregels

1.Onverminderd het bepaalde in deze regeling kan het college nadere uitvoeringsregels vaststellen.

2.In ieder geval worden in deze uitvoeringsregels de wijze van (tussentijdse) benoeming, schorsing en ontslag van de leden van de klachtencommissie opgenomen.

Artikel 15 Inwerkingtreding

Deze regeling treedt op 1 april 2016 in werking Zij kan worden aangehaald als de Klachtenregeling Jeugd.

Aldus vastgesteld door het college van Bergen op Zoom d.d. 8 december 2015.

de secretaris, de burgemeester,